

Số: /KH-UBND

Vũ Quang, ngày tháng 9 năm 2025

KẾ HOẠCH

Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên địa bàn xã Vũ Quang

Căn cứ Quyết định số 1565/QĐ-TTg ngày 18/7/2025 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu cho người dân, doanh nghiệp; Nghị định số 42/2022/NĐ-CP ngày 24/6/2022 của Chính phủ quy định việc cung cấp thông tin và dịch vụ công trực tuyến của cơ quan nhà nước trên môi trường mạng; Ủy ban nhân dân xã Vũ Quang ban hành Kế hoạch nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên địa bàn xã Vũ Quang như sau:

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích:

- Tăng cường giám sát, đánh giá và trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm các thủ tục hành chính được tinh giản, chuẩn hóa, hướng tới tối thiểu hóa các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính, đơn giản hóa việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp;
- Đáp ứng yêu cầu cải cách thủ tục hành chính, phục vụ người dân và doanh nghiệp tốt hơn, góp phần thúc đẩy chuyển đổi số của xã.

2. Yêu cầu:

- Bảo đảm đồng bộ với hệ thống thông tin của tỉnh và Trung ương;
- Phân công rõ trách nhiệm các bộ phận chuyên môn, tăng cường sự phối hợp liên thông;
- Tăng cường truyền thông, nâng cao nhận thức của người dân, doanh nghiệp;
- Bảo đảm an toàn thông tin và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

II. MỤC TIÊU

1. Mục tiêu chung

a) Cung cấp tập trung các dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, bảo đảm chất lượng, thuận tiện, minh bạch, hiệu quả, tiết kiệm thời gian, chi phí cho người dân, doanh nghiệp; người dân, doanh nghiệp có thể dễ dàng truy cập, sử dụng dịch vụ công trực tuyến theo hướng một cửa số quốc gia, các cơ quan nhà nước chủ động phục vụ.

b) Tăng cường giám sát, đánh giá và trách nhiệm giải trình của cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền trong cung cấp dịch vụ công trực tuyến nhằm nâng cao mức độ hài lòng của người dân, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến, bảo đảm các thủ tục hành chính được tinh giản, chuẩn hóa, hướng tới tối thiểu hóa các thành phần hồ sơ thủ tục hành chính, đơn giản hóa việc sử dụng dịch vụ công trực tuyến của người dân, doanh nghiệp.

2. Mục tiêu cụ thể

a) Năm 2025

- 100% TTHC đủ điều kiện tại cấp xã được cung cấp trực tuyến mức độ toàn trình;

- 70% hồ sơ TTHC tại cấp xã được tiếp nhận và xử lý trực tuyến;

- Về chất lượng, các dịch vụ công trực tuyến được đánh giá về chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

+ Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu khi đã có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của địa phương vào biểu mẫu điện tử;

+ Thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các dịch vụ công trực tuyến là dưới 08 phút;

+ Thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 20% so với hình thức nộp trực tiếp;

+ Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 90%.

b) Năm 2026

- 75% hồ sơ TTHC tại cấp xã được tiếp nhận và xử lý trực tuyến;

- 100% cán bộ, công chức xã được tập huấn sử dụng, hỗ trợ người dân thực hiện dịch vụ số;

- Tổ chức ít nhất 01 kênh tương tác điện tử giữa chính quyền xã và người dân (Zalo, app nội bộ, QR phản ánh...).

- Tiếp tục duy trì cung cấp dịch vụ công trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia đối với toàn bộ thủ tục hành chính đủ điều kiện cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình, một phần, theo hướng thống nhất, đồng bộ trên toàn quốc theo Kế hoạch số 02-KH/BCĐTW ngày 19 tháng 6 năm 2025 của Ban Chỉ đạo Trung ương về phát triển khoa học, công nghệ, đổi mới sáng tạo và chuyển đổi số về thúc đẩy chuyển đổi số liên thông, đồng bộ, nhanh, hiệu quả đáp ứng yêu cầu sắp xếp tổ chức bộ máy của hệ thống chính trị bảo đảm chất lượng trải nghiệm của người dùng và đạt tối thiểu 04 nhóm tiêu chí chính gồm:

+ Có biểu mẫu điện tử tương tác và tự động điền dữ liệu có sẵn trong các cơ sở dữ liệu quốc gia, cơ sở dữ liệu của bộ, ngành, cơ sở dữ liệu của địa phương vào biểu mẫu điện tử;

+ Thời gian trung bình tính từ lúc đăng nhập cho đến khi người dân, doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến thành công đối với các dịch vụ công trực tuyến là dưới 05 phút;

+ Thời gian trung bình tính từ khi công chức, viên chức tiếp nhận, xử lý hồ sơ cho đến khi trả kết quả cho người dân, doanh nghiệp trong trường hợp nộp trực tuyến giảm tối thiểu 30% so với hình thức nộp trực tiếp;

+ Tỷ lệ người dân, doanh nghiệp đánh giá hài lòng khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến đạt tối thiểu 95%.

II. NHIỆM VỤ, GIẢI PHÁP CHỦ YẾU

1. Rà soát, chuẩn hóa và nâng cao chất lượng cung cấp DVCTT toàn trình

- Rà soát toàn bộ TTHC thuộc thẩm quyền của xã lựa chọn, đề xuất những thủ tục đủ điều kiện để cung cấp mức độ 4 (toàn trình);
- Thường xuyên đánh giá chất lượng DVCTT qua phản ánh, khảo sát mức độ hài lòng.

2. Tuyên truyền, nâng cao nhận thức và kỹ năng sử dụng dịch vụ số

- Lòng ghép truyền thông trong các cuộc họp thôn, sinh hoạt chi hội đoàn thể;
- Tổ chức tập huấn cho tổ Nông cốt xã, Tổ chuyển đổi số cộng đồng .
- Sử dụng loa phát thanh, bảng điện tử, mạng xã hội, tờ rơi hướng dẫn người dân thực hiện dịch vụ công trực tuyến.

3. Bảo đảm hạ tầng, dữ liệu, an toàn thông tin

- Kiểm tra, nâng cấp hạ tầng CNTT tại Trung tâm Phục vụ Hành chính công;
- Kết nối, khai thác hiệu quả dữ liệu từ cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư và các hệ thống chuyên ngành;
- Triển khai các biện pháp bảo đảm an toàn thông tin, bảo vệ dữ liệu cá nhân, nhất là đối với dịch vụ số cá nhân hóa.

IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Để triển khai hiệu quả Kế hoạch nâng cao chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến toàn trình; cung cấp dịch vụ số mới được cá nhân hóa, dựa trên dữ liệu tại xã, Ủy ban nhân dân xã phân công nhiệm vụ như sau:

1. Phòng Văn hoá - xã hội

Chỉ đạo tổ chức các nội tuyên truyền, phổ biến về lợi ích của dịch vụ công trực tuyến đến người dân và doanh nghiệp, đạt mục tiêu ít nhất 80% hộ dân được hướng dẫn sử dụng dịch vụ.

Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã rà soát các TTHC thuộc lĩnh vực văn hóa, xã hội như: đăng ký khai sinh, khai tử, cấp giấy xác nhận tình trạng hôn nhân, trợ cấp xã hội, v.v. để đảm bảo 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến toàn trình.

Tham mưu tổ chức các cuộc Hội nghị, Tập huấn cho cán bộ công chức và tổ chuyển đổi số cộng đồng.

2. Văn Phòng HĐND và UBND

Phối hợp với Công an xã và các phòng liên quan để đảm bảo hệ thống thông tin, hạ tầng công nghệ thông tin phục vụ dịch vụ công trực tuyến đạt tiêu chuẩn an toàn, an ninh mạng.

Tổ chức khảo sát, thu thập ý kiến của người dân và doanh nghiệp về chất lượng dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo tỷ lệ hài lòng đạt $\geq 90\%$ trong năm 2025.

3. Phòng Kinh tế

Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã để rà soát, đánh giá các TTHC thuộc lĩnh vực kinh tế (ví dụ: đăng ký kinh doanh hộ cá thể, cấp phép hoạt động kinh doanh, hỗ trợ phát triển nông nghiệp, v.v.) nhằm đảm bảo 100% TTHC đủ điều kiện được cung cấp trực tuyến toàn trình trước ngày 31/12/2025.

Đề xuất đơn giản hóa quy trình, giảm thành phần hồ sơ và rút ngắn thời gian xử lý hồ sơ trực tuyến.

4. Trung tâm Phục vụ hành chính công

Vận hành điểm hỗ trợ trực tuyến tại UBND xã, đảm bảo tiếp nhận và xử lý 100% hồ sơ thủ tục hành chính (TTHC) cấp xã đủ điều kiện trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Hỗ trợ người dân và doanh nghiệp nộp hồ sơ trực tuyến, xác thực thông tin và nhận kết quả điện tử, đảm bảo thời gian nộp hồ sơ trực tuyến.

Phối hợp với các bộ phận chuyên môn (như Văn phòng HĐND-UBND, Văn hóa - Xã hội, Kinh tế) để xử lý hồ sơ trực tuyến, đảm bảo rút ngắn thời gian xử lý.

Phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã để số hóa 100% hồ sơ TTHC mới và cũ còn hiệu lực, tích hợp lên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Quản lý, lưu trữ hồ sơ điện tử một cách khoa học, đảm bảo tính bảo mật và dễ dàng tra cứu khi cần thiết.

Kết nối dữ liệu với Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (do Công an xã hỗ trợ) để tự động điền thông tin vào biểu mẫu, giảm thiểu yêu cầu người dân cung cấp lại dữ liệu.

Hỗ trợ các nhóm đối tượng đặc thù (người cao tuổi, người khuyết tật, người không quen sử dụng công nghệ) trong việc tiếp cận và sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Quản lý, lưu trữ và bảo đảm tính bảo mật của hồ sơ điện tử.

Thu thập, tổng hợp thông tin từ các đơn vị liên quan để lập báo cáo định kỳ (hàng tháng/quý) và đột xuất về tiến độ thực hiện Kế hoạch, trình Chủ tịch UBND xã và báo cáo tỉnh theo quy định.

5. Công an xã

Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã và các cơ quan liên quan để kết nối, khai thác hiệu quả Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư, đảm bảo cung cấp dữ liệu phục vụ dịch vụ công trực tuyến toàn trình.

Hỗ trợ tích hợp dữ liệu dân cư vào hệ thống dịch vụ công trực tuyến để tự động điền thông tin vào biểu mẫu, giảm thiểu yêu cầu người dân cung cấp lại dữ liệu.

Đảm bảo dữ liệu dân cư được sử dụng đúng mục đích, tuân thủ quy định về bảo vệ thông tin cá nhân.

6. Tổ chuyển đổi số cộng đồng

Tổ chức các hoạt động tuyên truyền, phổ biến lợi ích của dịch vụ công trực tuyến toàn trình đến người dân tại thôn, đảm bảo ít nhất 60% hộ dân trên địa bàn được tiếp cận thông tin về Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Phối hợp với các tổ chức đoàn thể (Hội Phụ nữ, Đoàn Thanh niên, Hội Nông dân, v.v.) để triển khai các buổi hướng dẫn, hội thảo tại cộng đồng về cách sử dụng dịch vụ công trực tuyến.

Sử dụng các kênh truyền thông như loa phát thanh, nhóm Zalo thôn, hoặc các buổi họp dân để khuyến khích người dân tham gia.

Hướng dẫn trực tiếp người dân, đặc biệt là các nhóm đối tượng gặp khó khăn (người cao tuổi, người không quen sử dụng công nghệ, người khuyết tật), cách đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ và nhận kết quả trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Phối hợp với Trung tâm Phục vụ hành chính công xã để giải đáp thắc mắc và hỗ trợ xác minh thông tin khi người dân gặp khó khăn trong quá trình nộp hồ sơ trực tuyến.

Tổng hợp các khó khăn, vướng mắc của người dân khi sử dụng dịch vụ công trực tuyến và báo cáo lên Trung tâm Phục vụ hành chính công xã để đề xuất giải pháp cải thiện.

Tham gia các chương trình đào tạo, tập huấn do UBND xã hoặc cấp trên tổ chức về kỹ năng sử dụng Cổng Dịch vụ công quốc gia, công nghệ thông tin, và các quy định liên quan đến dịch vụ công trực tuyến.

Đảm bảo các thành viên của Tổ có đủ năng lực để hỗ trợ người dân hiệu quả, đặc biệt trong việc hướng dẫn sử dụng các thiết bị công nghệ (máy tính, điện thoại thông minh) để truy cập dịch vụ công trực tuyến.

7. Đề nghị MTTQ và các đoàn thể

Phối hợp với Phòng Văn hóa - xã hội, Trung tâm Phục vụ hành chính công và các tổ chức đoàn thể để tổ chức các chương trình tuyên truyền, phổ biến lợi ích của dịch vụ công trực tuyến toàn trình đến người dân.

Hỗ trợ người dân, đặc biệt các nhóm đối tượng khó khăn (người cao tuổi, người khuyết tật, hộ gia đình chính sách), trong việc đăng ký tài khoản, nộp hồ sơ và nhận kết quả trên Cổng Dịch vụ công quốc gia.

Phối hợp với Tổ Chuyển đổi số cộng đồng và điểm hỗ trợ trực tuyến tại UBND xã để hướng dẫn người dân thực hiện thủ tục hành chính trực tuyến.

Vận động các tổ chức, cá nhân, doanh nghiệp trên địa bàn xã đóng góp nguồn lực (như tài trợ thiết bị, hỗ trợ kết nối internet) để tăng cường hạ tầng phục vụ dịch vụ công trực tuyến.

Thực hiện vai trò giám sát của MTTQ trong việc theo dõi, đánh giá quá trình triển khai Kế hoạch nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến, đảm bảo tính minh bạch, hiệu quả và lấy người dân làm trung tâm.

Trên đây là Kế hoạch nâng cao chất lượng dịch vụ công trực tuyến toàn trình trên địa bàn xã. Yêu cầu các cơ quan, đơn vị triển khai thực hiện đảm bảo thiết thực, hiệu quả; kêu gọi toàn thể cán bộ, đảng viên, công chức, viên chức, người lao động và Nhân dân trên bàn xã phát huy tinh thần trách nhiệm, quyết tâm cao, hành động mạnh mẽ, đồng bộ để triển khai hiệu quả đầy nhanh tiến trình thực hiện chuyển đổi số trên địa bàn xã.

Trong quá trình thực hiện, trường hợp có khó khăn, vướng mắc, các phòng, đơn vị phản ánh về UBND xã (qua phòng Văn hóa - Xã hội) để tổng hợp, báo cáo đề xuất UBND xã xem xét, giải quyết theo quy định./

Nơi nhận:

- Sở Khoa học và Công nghệ;
- Thường trực Đảng ủy;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- UBMTTQ và các đoàn thể;
- Các phòng, đơn vị thuộc UBND xã;
- Các thôn trên địa bàn;
- Lưu: VT, UBND;
- + Đăng tải lên trang TTĐT xã.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trần Văn Trà